



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción del usuario interno en  
Centro de salud Ica 2016

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**

Br. Salazar Arandia, Octavio

**ASESOR:**

Dr. Diestra Palacios, Julio Eduardo

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los servicios de salud

PERÚ-2016

I

---

PÁGINA DEL JURADO



---

Mg. Guillen Cabrera, Ana Bertha


Presidente



---

Mg. Carrera Anchante, Luis Alberto

Secretario



---

Dr. Diestra Palacios, Julio Eduardo

Vocal

## **DEDICATORIA**

A mis padres, Octavio y Angélica por ser ellos los responsables de mi existencia y por todo su apoyo incondicional.

A mis hermanos, Severo, Zenaida, Juanita, Delfín, María, Mauro, Carlos y Angélica, quienes en todo momento me inculcaron que con perseverancia y sacrificio se puede conseguir todo

A mis hijos, Octavio Alexander, Jamil Octavio, Gabriela Del Rosario y Fabiola Angélica, quienes son la razón de mi constante superación.

A mi esposa, Marlyn por su apoyo y paciencia para el logro de mis objetivos.

A mis queridos docentes de la Escuela de pos grado de la Universidad Cesar Vallejo, y en especial al Dr. Julio Eduardo Diestra Palacios, que sin su colaboración y apoyo no hubiera sido posible la culminación de la presente tesis.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres, esposa y mis hijos por permitirme alcanzar un nuevo objetivo, y que me sirve para seguir adelante.

A los docentes de la maestría que han logrado consolidar y aumentar mis conocimientos, que nos servirán para el buen desempeño profesional.

A todos los trabajadores del Centro de Salud de Pachacutec por su apoyo y colaboración para la culminación de la presente tesis

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Octavio Salazar Arandia, estudiante del Programa Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 21566480, con la tesis titulada: "Clima organizacional y satisfacción del usuario interno en centro de salud Ica 2016".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificar la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ica, 17 de Setiembre 2016.



---

Octavio Salazar Arandia

DNI N° 21566480

V

## **PRESENTACION**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis “Clima organizacional y satisfacción del usuario interno en centro de salud Ica 2016”.con la finalidad de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el centro de salud de Pachacutec, Junio 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

Resumen.

Del estudio sobre clima organizacional y satisfacción del usuario interno en el centro de salud de Pachacutec, para determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno: de un total de 21 encuestados, en cuanto se refiere al clima organizacional se obtuvo un 33.3% con un clima saludable, 47.6% clima organizacional en proceso y un 19.1% clima organizacional no saludable. Igualmente del total de 21 encuestados en cuanto se refiere a satisfacción del usuario interno, se obtuvo 57.14% satisfechos y 42.86% insatisfechos

Haciendo una correlación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno, se concluye que si existe correlación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno: chi cuadrado de Pearson=7.700, significación asintótica (bilateral)=0.021

De las 07 dimensiones de la satisfacción del usuario interno en estudio, 03 dimensiones tiene correlación y a excepción de 04 dimensiones que no tienen correlación (interacción con el jefe, oportunidades de progreso, remuneraciones y relaciones con los compañeros de trabajo )

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción, recurso humano (usuario interno)

## Abstract

The study of organizational climate and satisfaction of internal user in the health center of Pachacutec, to determine the relationship between organizational climate and satisfaction of internal user: a total of 21 respondents, as regards the organizational climate was obtained 33.3 % with a healthy climate, organizational climate in 47.6% and 19.1% process unhealthy organizational climate. Equally the total of 21 respondents as regards internal user satisfaction, 57.14% was obtained satisfied and dissatisfied 42.86%

By making a correlation between organizational climate and internal user satisfaction, it is concluded that if there is a correlation between organizational climate and internal user satisfaction: Pearson chi square = 7.700, asymptotic significance (bilateral) = 0.021

Of 07 dimensions of internal user satisfaction study 03 dimensions except correlates and 04 dimensions that have no correlation (interaction with the boss, advancement opportunities, compensation and relationships with coworkers)

Keywords: Organizational climate, satisfaction, human resources (internal user)